

Shoppingkiller nach Problemkategorien

Einkaufsprobleme: Beratung



Problem	Kundenschmerz* in Prozent
Verkäufer nicht auffindbar	53,8
Unfreundliche, nicht motivierte Mitarbeiter	49,2
Schlechte Beratung/Fehlberatung	45,9
Penetrante Verkäufer	44,3
Fehlende Beratung	43,1
Verkaufspersonal zu stark am Umsatz orientiert	41,5
Keine unabhängige Beratung	38,9
Baumarkt: passendes Teil in passender Qualität zum individuellen Problem	30,8
Beratung geht nicht auf den persönlichen Geschmack ein	22,2
Ehrlichkeit: Steht mir das?	21,2
Fehlende Suchmöglichkeit für Geschenkideen	19,5
Möbelkauf: Passt das Möbelstück?	16,6

n = 627

* Relevanz des Problems orange „Sehr hoch“ = Parwise Score (Kundenschmerz) > 50 %;

Relevanz des Problems grün „Sehr gering“ = Parwise Score (Kundenschmerz) < 20 %